

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
<p>Nombre del Procedimiento</p> <p>GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p>	Vigencia: 31/12/2021	Página 1 de 12

1. RESPONSABLE (ÁREA)

Líder Tic

2. OBJETIVO

Atender los requerimientos de mejoramiento o de automatización de procesos a través del desarrollo o adquisición de sistemas de información en la UAECOB.

3. ALCANCE

Se aplica sobre los requerimientos de los usuarios y/o áreas funcionales que atiendan las necesidades de los diferentes procesos que adelanta la entidad y que requieren ser automatizados, una vez sean aprobados.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. Es responsabilidad de cada líder de proceso:

- Socializar los documentos que aprueba, al personal que interacciona en el documento.
- Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
- Actualizar los documentos del SIG cuando la normatividad y documentos Externos aplicables cambien.
- Revisar y/o actualizar los documentos del SIG cada vez que se requiera, como máximo cada 2 años, con apoyo del referente, SIG de la dependencia.

4.2. Es responsabilidad del Líder del Proceso revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.

4.3. La organización de documentos producto de las actividades desarrolladas en este procedimiento deben quedar organizadas de acuerdo con las tablas de retención documental -TRD concertadas con el Líder del Proceso.

4.4. Instruir al usuario en términos de la disposición magnética de la información para la correcta captura del Backup por parte de los servidores.

4.5. Todo servidor público de la entidad debe crear una carpeta llamada “Institucional” para almacenar los documentos establecidos en las Tablas de Retención Documental “TRD”.

4.6. Las definiciones de las responsabilidades de los roles asociados al procedimiento se encuentran en el ANEXO B. ROLES Y RESPONSABILIDADES del procedimiento.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p> <p>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
<p>Nombre del Procedimiento</p> <p>GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p>	Vigencia: 31/12/2021	Página 2 de 12

4.7.Toda comunicación oficial asociada al presente procedimiento, debe radicarse a través del sistema de radicación de correspondencia vigente en la unidad.

5. DEFINICIONES

5.1.Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS): Acuerdo de Nivel de Servicio, documento en donde se estipulan las condiciones y parámetros que comprometen al prestador del servicio (proveedor), a cumplir con unos niveles de calidad de servicio frente al contratante de los mismos (Unidad).

5.2.Implementador: Persona, equipo de trabajo u proveedor interno o externo a la Unidad encargado de realizar, construir o implementar una solución informática.

5.3. Interesados: Personas que proporcionan la información relevante para la solución.

5.4. Fase de Mantenimiento: Etapa posterior a la entrega al usuario final del sistema de información en la cual se realizan cambios al software para agregar nuevas funcionalidades, corregir y prevenir defectos con el fin de mejorar y optimizar el software.

5.5.Líder Funcional: Persona, encargada de liderar y aprobar los ajustes sobre el sistema de información responsable.

5.6.Necesidad: Petición dada por el usuario frente al mejoramiento de un sistema de información, la cual se puede desprender en uno o varios requerimientos.

5.7. Requerimiento: Condición o capacidad que debe cumplir o poseer un producto o componente de producto para satisfacer un contrato, un estándar, una especificación u otros documentos impuestos formalmente.

5.8. Requerimiento Evolutivo: Incorporación, modificación y/o eliminación necesaria en un producto software para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario.

5.9. Sistemas de Información: Conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye parte de la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando al menos en parte, la toma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia.

5.10.SQA: [Software Quality Assurance] es la persona encargada del aseguramiento de la calidad del software, realizando procedimientos de valuación, auditorías y revisiones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p> <p>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
<p>Nombre del Procedimiento</p> <p>GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p>	Vigencia: 31/12/2021	Página 3 de 12

5.11. Solución Informática: Resultado de la implementación/adaptación/configuración de herramientas informáticas que genera la información requerida en el formato y/o presentación requerida.

5.12. Verificación: Confirmación de que los productos de trabajo reflejan apropiadamente los requerimientos que se han especificado para ellos. En otras palabras, la verificación asegura que “se construyó correctamente el producto”.

5.13. Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

5.14. Validación Funcional: Pruebas realizadas sobre la funcionalidad de la solución implementada.

5.15. Usuario: Persona de la Unidad que requiere y solicita la prestación de TI.

5.16. Producción: Es la implementación y última fase de un software que se encuentra listo para que los usuarios finales puedan acceder. Prueba: Es la fase que permite detectar defectos y dar garantía a la calidad del software dando una revisión final de las especificaciones, del diseño y de la construcción.

5.17. Proyecto: Es un conjunto de artefactos o productos donde se encuentran involucradas personas, procesos, tecnología, que conducen a la elaboración de una solución de tipo tecnológico o sistemático.

5.18. Punto de Control del procedimiento: Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesario para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

5.19. Agenda de cambios: Listado de solicitudes de cambios que cumplen con los requisitos para ser presentados en la reunión semanal del equipo evaluador de cambios CAB. [Definición de la UAEcob]

5.20. Cambio: La adición, modificación o retiro de cualquier activo de TI que pueda tener un impacto sobre los servicios tecnológicos. [Definición de la UAEcob]

5.21. Equipo evaluador de cambios (CAB-Change Advisory Board): Equipo de profesionales encargado de evaluar las solicitudes de cambios normales, analizar su viabilidad y aprobar o rechazar su implementación. [Definición de la UAEcob]

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p> <p>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
<p>Nombre del Procedimiento</p> <p>GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p>	Vigencia: 31/12/2021	Página 4 de 12

5.22. Equipo evaluador de cambios de emergencia (ECAB-Emergency Change Advisory Board): Equipo de profesionales encargado de evaluar las solicitudes de cambios de emergencia, analizar su viabilidad y aprobar o rechazar su implementación. [Definición de la UAEcob]

5.23. FRC: Formato de Requerimiento de Cambio [Definición de la UAEcob]

5.24. Impacto del cambio: Medición del efecto del cambio sobre el proceso misional de la Entidad. [Definición de la UAEcob]

5.25. Incidente: La interrupción no planeada de un servicio TI, o la reducción de su calidad. También se considera como incidente la detección de una posible falla en un elemento de TI que aún no ha afectado el servicio. [Definición de la UAEcob]

5.26. Plan de implementación: Lista de actividades secuenciales que deben realizarse para implementar el cambio; por cada actividad se debe indicar el responsable y los tiempos (Fecha y hora) planeados de inicio y fin de ejecución. [Definición de la UAEcob]

5.27. Plan de rollback: Lista de actividades que permiten reversar el cambio y retornar a una configuración estable. Este plan debe ser ejecutado cuando la implementación del cambio genera fallas en los servicios o no produce los resultados esperados. [Definición de la UAEcob]

5.28. Problema: Es un incidente recurrente o mayor, que requiere un tratamiento especial para encontrar la causa-raíz y plantear una solución temporal o definitiva del mismo. [Definición de la UAEcob].

5.29. Prioridad del cambio: Tiempo requerido para que las acciones sean tomadas. La prioridad es medida en función del impacto y la urgencia. [Definición de la UAEcob]

5.30. Urgencia del cambio: Medida de la rapidez con la que la implementación del cambio es requerida. [Definición de la UAEcob]

6. NORMATIVIDAD

6.1 Resolución Número 305 de 2008 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por la cual se expedien políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad,

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada” por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
<p>Nombre del Procedimiento</p> <p>GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p>	Vigencia: 31/12/2021	Página 5 de 12

democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre."

6.2 Decreto Nacional 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. "

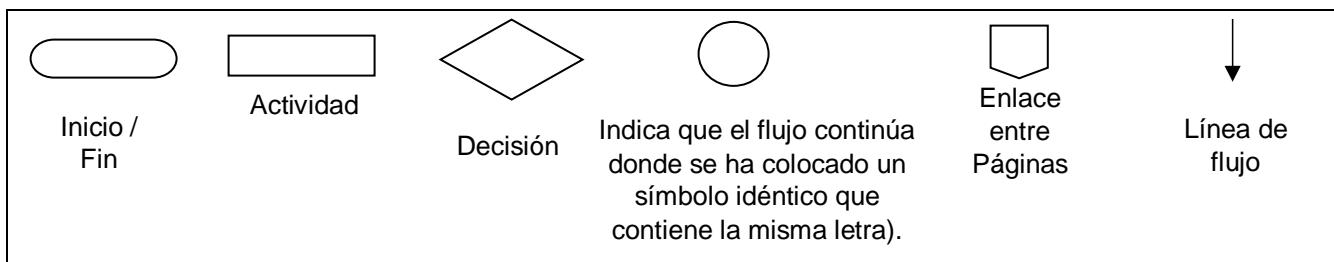
6.3 Resolución Número 004 de 2017 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS."

6.4 Resolución Número 003 de 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Por la cual se aclara la Resolución 004 de 2017 de la CDS."

7. PRODUCTO O SERVICIO

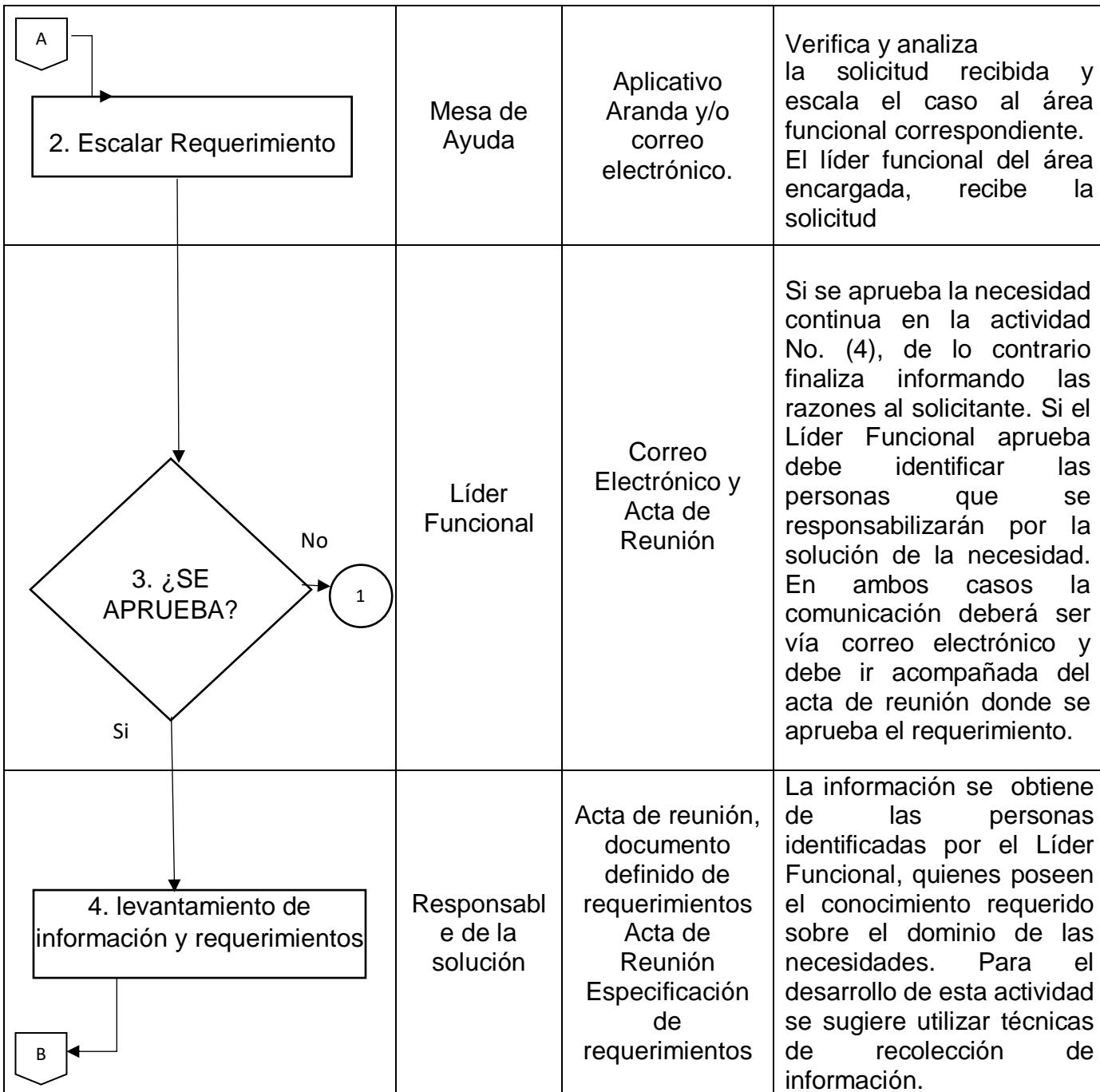
Solución informática y/o Atención adecuada de los requerimientos del software.

8. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO



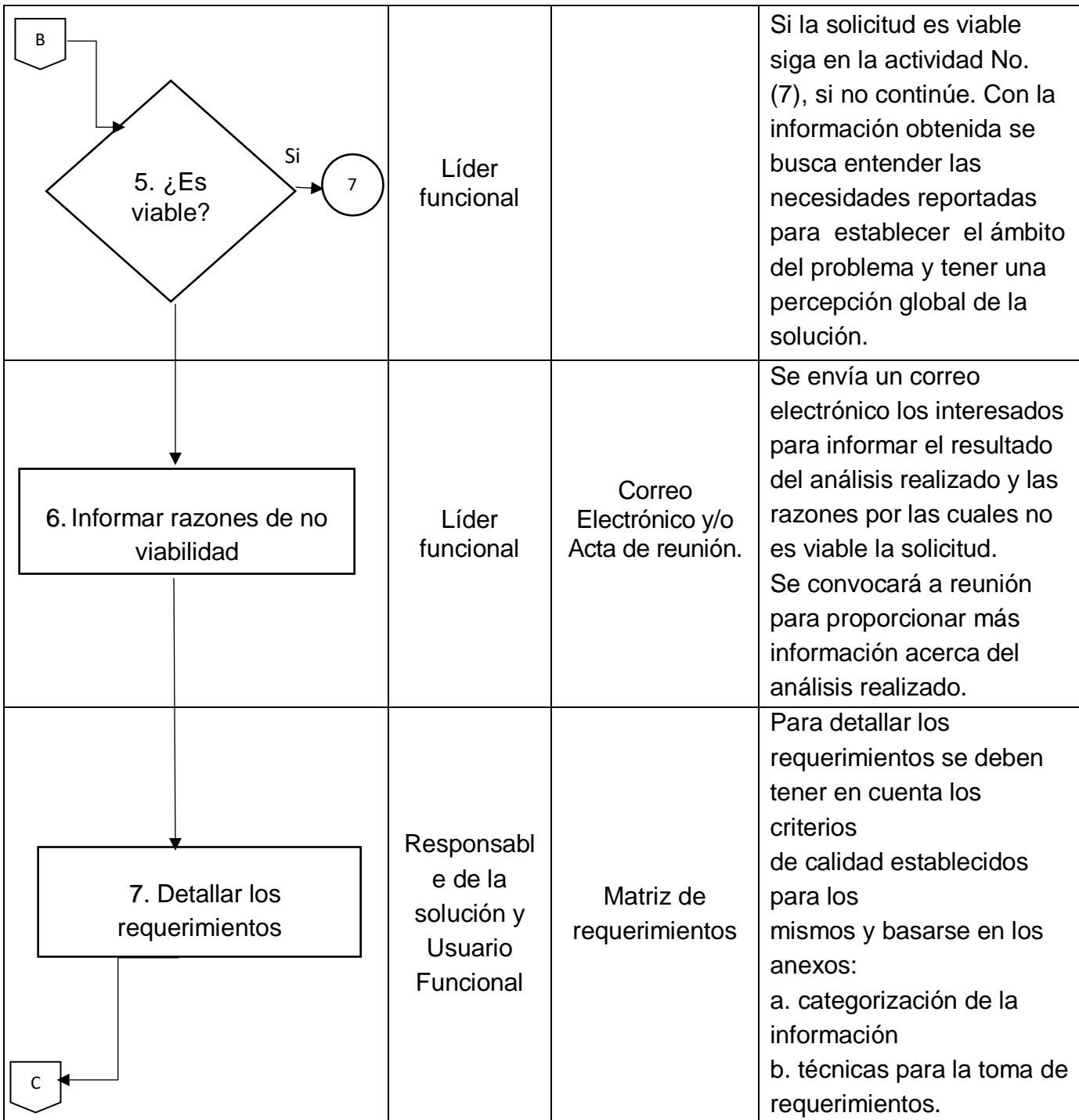
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
Inicio			
1. Solicitar Requerimiento A	Usuario y/o área funcional	Aplicativo Aranda y/o correo electrónico.	Presentar necesidad de solución informática a mesa de ayuda. La mesa de ayuda verifica y analiza la solicitud recibida y escala el caso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p> <p>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
Nombre del Procedimiento GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE	Vigencia: 31/12/2021	Página 6 de 12



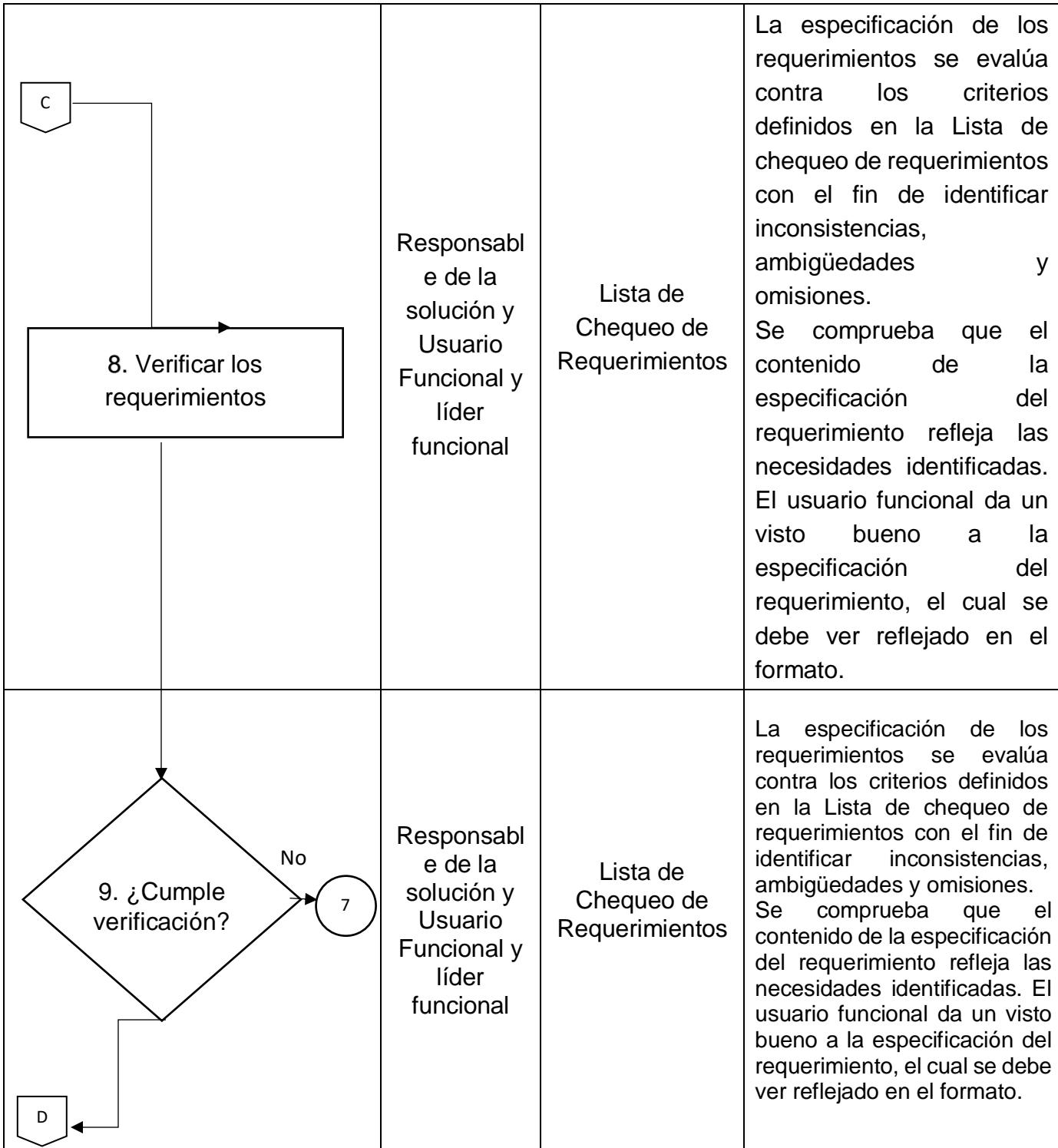
Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
Nombre del Procedimiento GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE	Vigencia: 31/12/2021	Página 7 de 12



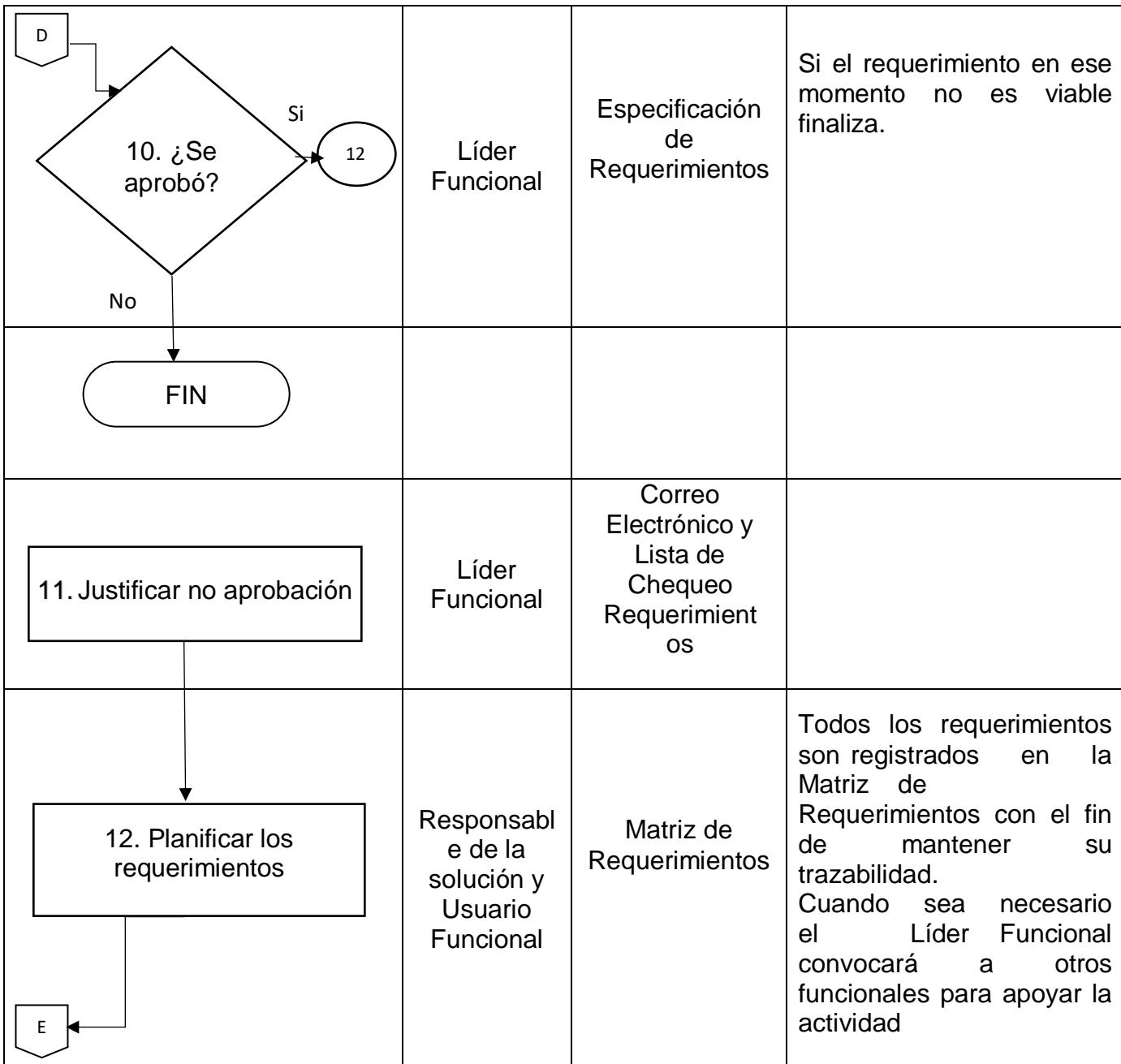
Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p> <p>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
Nombre del Procedimiento GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE	Vigencia: 31/12/2021	Página 8 de 12

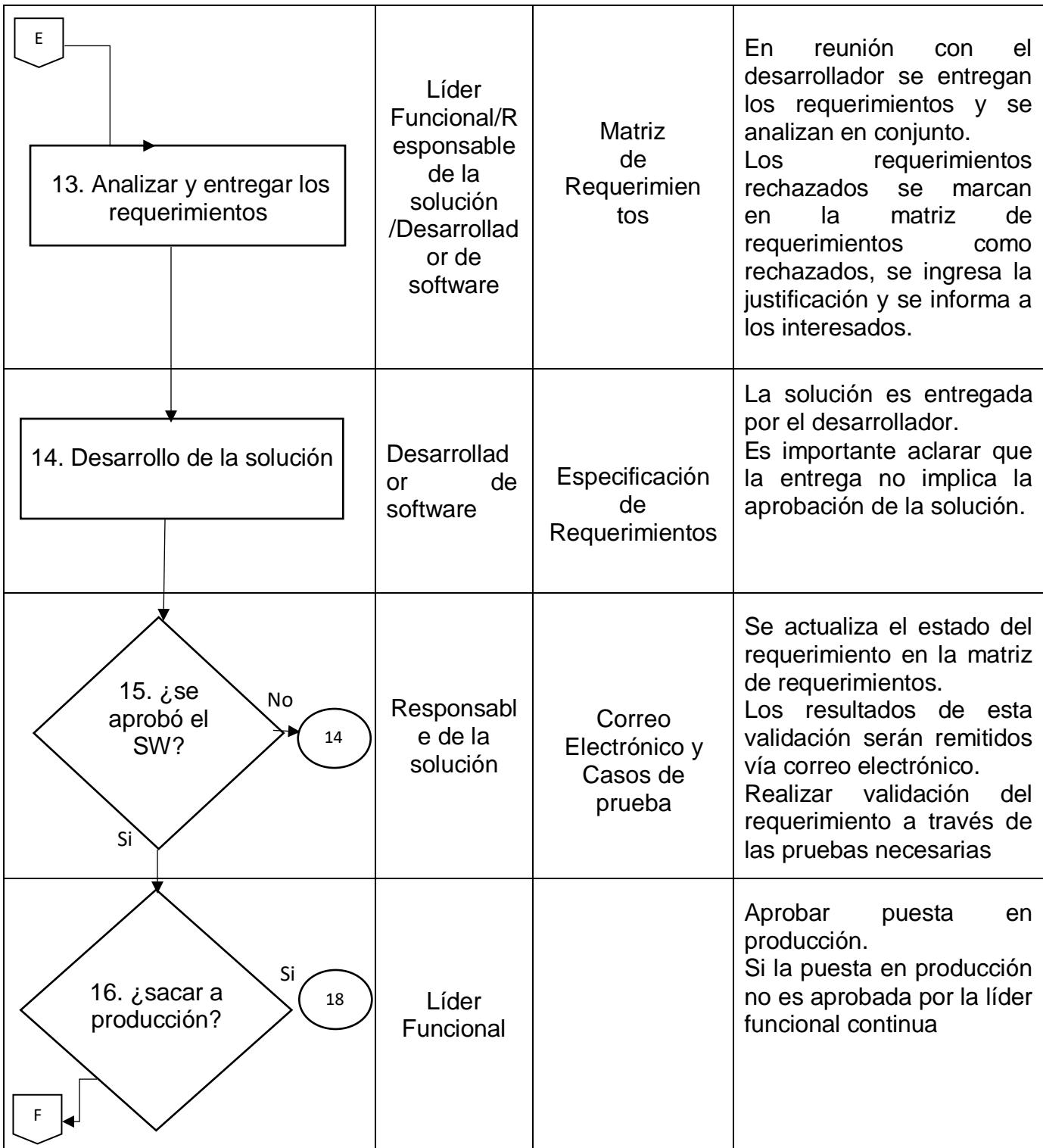


Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
Nombre del Procedimiento GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE	Vigencia: 31/12/2021	Página 9 de 12

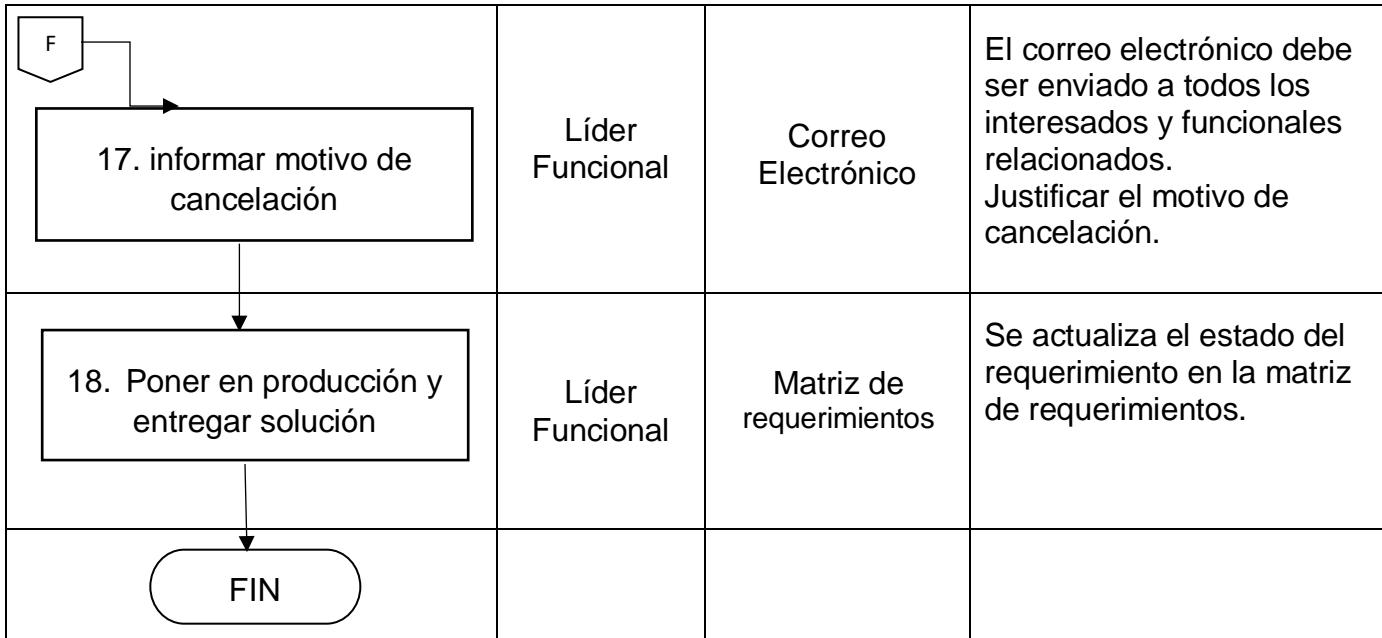


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
<p>Nombre del Procedimiento</p> <p>GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p>	Vigencia: 31/12/2021	Página 10 de 12



Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p><u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
<p>Nombre del Procedimiento</p> <p>GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p>	Vigencia: 31/12/2021	Página 11 de 12



9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	DOCUMENTO

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	31/12/2021	Creación del documento

11. CONTROL DE FIRMAS

Elaboró Carlos Arturo Sáenz José Hernán Morales Martha Patricia Mateus	Cargo Contratista Contratista Contratista	Firma   
---	--	--

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u> Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR06
	GESTIÓN TIC	Versión: 01
<p>Nombre del Procedimiento</p> <p>GESTIÓN DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p>	Vigencia: 31/12/2021	Página 12 de 12

Revisó	Cargo	Firma
Cristian Camilo Suarez Herrera	Vo.Bo. de Mejora Continua – OAP	
Oswaldo García Rincón	Líder tic	
Aprobó	Cargo	Firma
Hernando Ibagué Rodríguez	Jefe (Encargado del 27 al 31 de diciembre 2021) Oficina Asesora de Planeación	

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos